



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO:**

**LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
SOL DE LOS ANDES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

***TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL***

**AUTORA:**

Lizeth Dalila Chuqui Criollo

**TUTOR:**

Ing. Cecilia Mendoza. Mgs.

**AÑO**




**2021**

## CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de Graduación al revisar el trabajo de investigación escrito con el título “**LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**”, presentado por Lizeth Dalila Chuqui Criollo y dirigida por la Ing. Cecilia Mendoza. Mgs, para la obtención del título de Ingeniería Comercial.

### CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO:

Nombres y Firmas de los miembros del tribunal:

Msg. Cecilia Mendoza	<u>10</u>	
<b>TUTOR</b>	<b>Nota</b>	<b>Firma</b>
Msg. Martha Romero	<u>9.5</u>	
<b>MIEMBRO 1</b>	<b>Nota</b>	<b>Firma</b>
Msg. Patricia Chiriboga	<u>9.3</u>	
<b>MIEMBRO 2</b>	<b>Nota</b>	<b>Firma</b>

**NOTA 9.6 (SOBRE 10)**

## **INFORME DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la Srta. Lizeth Dalila Chuqui Criollo, C.I. 060503044-4, tengo a bien informar que el trabajo de investigación indicado cuyo Título es: **LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal Designado.

Riobamba, Septiembre de 2021

Atentamente:



---

Ing. Cecilia Mendoza Mgs.

C.I. 0201899309

**TUTOR**

## **DERECHO DEL AUTOR**

El contenido, las ideas o expresiones desarrolladas en el presente trabajo de investigación sobre el tema: LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA son de responsabilidad del autor y los derechos de autoría corresponden a la Universidad Nacional de Chimborazo.



---

Lizeth Dalila Chuqui Criollo

C.C 0605030444

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo de titulación dedico a Dios porque gracias a él me dio la sabiduría necesaria para poder alcanzar una de mis metas, por no dejarme sola y extenderme su mano para poder seguir en este camino difícil y no rendirme. TODO LO PUEDO EN CRISTO QUE ME FORTALECE.*

*A mis padres Alfredo y Luz María gracias a ellos eh podido llegar a esta meta, por ser mis principales pilares en mi vida, por no hacerme faltar nada y apoyarme hasta el final, teniendo como ejemplo luchar hasta lograr lo que uno desea,*

*A mis abuelitos que con sus oraciones diarias me ayudaron a cumplir este sueño.*

*A mis amigas Verito y Joha por ser parte de mi vida y por compartir muchos momentos durante este tiempo,*

***Lizeth Dalila Chuqui Criollo***

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar agradezco alguien muy especial en mi vida mi Dios por darme la vida, salud y sabiduría para poder lograr uno de mis sueños tan anhelados de la vida, por guiarme en este proceso y por no dejarme rendir, tengo claro que sin él no soy nadie.*

*A mis padres por ser lo más valioso que Dios me dio por tenerlos aún con vida y poder recibir sus apoyos y consejos para poder cumplir esta meta, que con cada uno de sus esfuerzos hicieron que todo se haga posible.*

*A la Universidad Nacional de Chimborazo por brindarme unos de los mejor docentes que pude tener en mi vida académica, para así llegar a ser una buena profesional como lo son cada uno de ellos.*

*A mi tutora Ing. Cecilia Mendoza por ser la persona que me guió y tuvo paciencia para poder culminar con mi formación profesional.*

***Lizeth Dalila Chuqui Criollo***

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	II
INFORME DEL TUTOR .....	III
DERECHO DEL AUTOR.....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS .....	X
RESUMEN .....	XI
ABSTRAT .....	XIII
1.- INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Problema .....	3
1.1.1 Planteamiento del problema .....	4
1.2 Justificación .....	4
1.3 Objetivos .....	6
1.3.1 Objetivo General .....	6
1.3.2 Objetivos Específicos .....	6
1.4 Hipótesis .....	7
1.4.1 Variables independiente y dependiente .....	7
2.- MARCO TEORICO .....	8
2,1 Antecedentes .....	8
2.2 Fundamento teórico.....	11
2.3 Unidad I: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes.....	13
2.3.1 Reseña Histórica .....	13
2.3.2 Misión .....	13
2.3.3 Visión.....	14
2.4 Unidad II Gestión de la Administración del Talento Humano.....	14
2.4.1 Definición de la Gestión de la Administración del Talento Humano.....	14
2.4.2 Importancia de la Gestión de la Administración del Talento Humano.....	15
2.4.3 Factores que influyen en la Gestión de la Administración del Talento Humano .....	16
2.4.4 Competencias de la Gestión de la Administración del Talento Humano .....	17
2.4.5 Objetivos de la Gestión de la Administración del Talento Humano .....	18
2.5 Unidad III Desempeño Laboral.....	20
2.5.1 Definiciones .....	20

2.5.2 Características .....	21
2.5.3 Importancia .....	22
2.5.4 Evaluación del Desempeño Laboral .....	23
2.4.5. Parámetros de evaluación del Desempeño Laboral .....	24
3 METODOLOGÍA .....	26
3.1 Métodos .....	26
3.2 Tipo de Investigación .....	26
3.3 Diseño.....	27
No Experimental .....	27
3.4 Población y muestra .....	28
3.4.1 Población .....	28
3.4.2 Muestra.....	28
3.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....	28
3.5.1 Técnicas .....	28
3.5.2 Instrumentos.....	29
3.6 Técnicas de procesamiento de la información .....	29
4.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
4.1 Análisis de los resultados .....	30
4.2 Comprobación de la hipótesis .....	44
4.2.1 Hipótesis.....	44
4.2.2 Cálculo del Chi-cuadrado.....	44
4.2.3 Planteamiento de la regla de aceptación .....	45
4.2.5 Línea de Razonamiento.....	50
4.3 Discusión.....	51
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
7.1 CONCLUSIONES .....	54
7.2 RECOMENDACIONES .....	55
8.- BIBLIOGRAFÍA.....	56
9. ANEXOS .....	61
6. PROPUESTA .....	61
9.1 Encuesta sobre la Gestión de la Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes. ....	67
9.2 Operación de las variables.....	70



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del Desempeño Laboral .....	21
Tabla 2. Empleados de la Cooperativa Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba ....	28
Tabla 3. Sexo .....	30
Tabla 4. Nivel de instrucción académica.....	31
Tabla 5. Gestión de la Administración del Talento Humano .....	32
Tabla 6. Comunicación.....	33
Tabla 7. Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación .....	34
Tabla 8. Capacitaciones .....	35
Tabla 9. Reconocimientos .....	36
Tabla 10. Procesos Administrativos .....	37
Tabla 11. Estrategias.....	38
Tabla 12. Ambiente Laboral.....	39
Tabla 13. Incentivos Económicos.....	40
Tabla 14. Formaciones y el perfil profesional.....	41
Tabla 15. Salario.....	42
Tabla 16. Seleccionar al personal .....	43
Tabla 17. Frecuencias Observadas .....	47
Tabla 18. Frecuencias Esperadas .....	48
Tabla 19. Cálculo del Chi-cuadrado .....	49
Tabla 20. Etapas del Modelo de Beer y colaboradores .....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logo de la Cooperativa Sol de los Andes .....	13
Figura 2. Competencias de la Gestión de la Administración del Talento Humano.....	18
Figura 3. Sexo.....	30
Figura 4. Nivel de instrucción académica .....	31
Figura 5. Gestión de la Administración del Talento Humano.....	32
Figura 6. Comunicación .....	33
Figura 7. Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación .....	34
Figura 8. Capacitaciones.....	35
Figura 9. Reconocimientos .....	36
Figura 10. Procesos Administrativos.....	37
Figura 11. Estrategias .....	38
Figura 12. Ambiente Laboral.....	39
Figura 13. Incentivos Económicos .....	40
Figura 14. Formaciones y el perfil profesional .....	41
Figura 15. Salario .....	42
Figura 16. Seleccionar al personal.....	43
Figura 17. Distribución del Chi-cuadrado .....	50
Figura 18. Etapas del Modelo de Beer y colaboradores .....	62
Figura 19. Proceso de Reclutamiento y Selección del personal .....	65

## RESUMEN

Hoy en la actualidad, es notorio visualizar los cambios que sufre la sociedad donde obligan a la mayoría de las organizaciones a adoptar nuevas y diferentes estrategias para obtener cambios continuos, con la finalidad de cumplir con los objetivos organizacionales que permitan mejorar su productividad y rentabilidad en un determinado tiempo. Tener la prioridad necesaria para el capital humano hace que dichas organizaciones tengan como resultado un personal capacitado con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus beneficiarios.

En el presente trabajo de investigación se realizó un estudio sobre “La Gestión de la Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba”, que permitió obtener un conocimiento claro y verídico acerca de la Administración del Talento Humano y su Desempeño Laboral, en la introducción se manifiesta sobre la importancia de la Gestión de la Administración del Talento Humano dentro de las organizaciones a través de una breve explicación definiendo el problema y la justificación.

En la segunda parte se encuentra el estado de arte que contiene antecedentes que existe de la investigación, seguido de las generalidades de la institución, finalmente se explica conceptos establecidos por diferentes autores, dependiendo a las variables del presente trabajo.

La tercera parte contiene la metodología, donde se realizó una investigación con enfoque cuantitativo no experimental para lo cual se realizó previamente una encuesta para mediar las dos variables que son: La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral utilizando un procedimiento estadístico a través de Excel.

Finalmente se concluye con un análisis crítico con la información obtenida, dando así recomendaciones para que la institución financiera pueda obtener resultados positivos con el pasar del tiempo.

**Palabras Claves:** Gestión de la Administración del Talento Humano, Desempeño Laboral

## **ABSTRAT**

Nowadays, it is notorious to visualize the changes that society undergoes where they force most organizations to adopt new and different strategies to obtain continuous changes, in order to meet the organizational objectives that allow improving their productivity and profitability in a certain time. Having the necessary priority for human capital means that these organizations result in highly trained personnel, thus satisfying the needs of their beneficiaries.

In this research work, a study was carried out on "The Management of Human Talent Administration and Labor Performance of the Sol de los Andes savings and credit cooperative in the city of Riobamba", which allowed obtaining a clear and truthful knowledge about the Administration of Human Talent and its work performance, in the introduction it is stated about the importance of the Management of Human Talent Administration within organizations through a brief explanation defining the problem and the justification.

In the second part is the state of the art that contains the antecedents of the investigation, followed by the generalities of the institution, finally the concepts established by different authors are explained, depending on the variables of the present work.

The third part contains the methodology, where an investigation was carried out with a non-experimental quantitative approach, for which a survey was previously carried out to mediate the two variables that are: Human Talent Management and Work Performance using a statistical procedure through Excel.

Finally, it concludes with a critical analysis with the information obtained, thus giving recommendations so that the financial institution can obtain positive results over time.

**Key Words:** Human Talent Administration Management, Work Performance.

Reviewed by:

Ms.C. Ana Maldonado León

**ENGLISH PROFESSOR**

C.I.0601975980

## 1.- INTRODUCCIÓN

El proceso cambiante que se presenta la sociedad ha obligado a las organizaciones a cambiar sus modelos de negocios, similares a los años anteriores, donde brindaban poca importancia a la Gestión de la Administración del Talento Humano, así dejándola como última opción, sin brindarle la prioridad suficiente y/o la atención eficaz a las necesidades de Talento Humano.

En la actualidad el Ecuador registra alrededor de 980 cooperativas de ahorro y crédito. En Chimborazo, se encuentran registradas más de 100 instituciones financieras en los 10 cantones. De estas, 89 forman parte de la Red de Estructura de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo (Ridech). (Telégrafo, 2020)

Hoy en día, esa idea ha venido cambiando, ya que la mayor parte de las organizaciones o entidades financieras han notado la necesidad de fortalecer y cuidar su capital humano, convirtiéndose en un fuerte estratégico de la organización para poder actuar de una mejor manera ante siniestros dentro de la empresa y atreverse a llegar a la meta propuesta en frente a la competencia, tal es así que la Gestión de la Administración del Talento Humano logra ubicarse como un aspecto fundamental, es decir que todas las instituciones tanto públicas como privadas dependen en gran medida de su personal colaborativo, de la eficacia y la eficiencia que cada uno de ellos presente al momento de realizar sus actividades, esto significa que su desempeño laboral es relativo con la productividad y la rentabilidad de la organización.

Ante esta situación resulta necesario que todas las organizaciones, por más pequeñas que sean, tengan bien definidas sus áreas y las funciones que cada uno del personal realice, así como las diversas normas y leyes que deben ser cumplidos con

responsabilidad por cada uno de los colaboradores de la empresa, con el fin de que los resultados se enfoquen al crecimiento organizacional y al desarrollo personal que genere creatividad, liderazgo dentro de la organización para poder alcanzar las metas que se propone en un futuro así alcanzando el éxito.

Motivo por el cual el Departamento de Talento Humano, ha logrado convertirse en un aliado estratégico de todas las áreas de la empresa, siendo capaz de elevar el trabajo en equipo planteando un cambio radical dentro de la organización.



## **1.1 Problema**

En la actualidad las organizaciones sufren cambios repentinos, los cuales demandan a las empresas mayores requerimientos para acoplarse a nuevos modelos de negocio que generen grandes oportunidades y contribuyan a la sostenibilidad organizacional.

Como complemento de adaptación se establece una herramienta principal a la Gestión de la Administración del Talento Humano, considerado como el proceso administrativo que se realiza de forma general al aumento del esfuerzo, conocimiento, y el mejoramiento de las habilidades que forma parte de la empresa para obtener mayor beneficio y ser más competitiva.

El objetivo de las organizaciones es tener bien definidas de manera correcta su Gestión de la Administración del Talento Humano, el cual es considerado una fuente principal de ventajas competitivas para las empresas. La administración del Talento Humano está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del Talento Humano, alcanzar los objetivos individuales relacionados directos o indirectamente con el trabajo. (Garza, 2000)

En la actualidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes se ha venido presentando una serie de inconvenientes que ha generado un malestar en el ambiente laboral, ya que la cooperativa no cuenta con un proceso de selección del personal, razón por el cual estas personas son contratadas por referencias, porque no existe la debida verificación de las actitudes de acuerdo al desempeño del postulante; en tanto que su rendimiento no aporta a la expectativa de la cooperativa de acuerdo a los cargos que desempeñan.

También se puede observar que la entidad financiera no tiene bien definido la estructura organizacional, los cuales traen como consecuencia descuido de la atención al cliente y la satisfacción de sus necesidades, De la misma manera carece de capacitaciones el Talento Humano en el cual provoca el desconocimiento de una adecuada Gestión de Administración del Talento Humano, para un excelente Desempeño Laboral.

### **1.1.1 Planteamiento del problema**

¿En qué forma la Gestión de la Administración del Talento Humano incide en el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?

### **1.2 Justificación**

Debido a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba en estudio, presenta problemas en el área de talento humano que influyen de manera directa en el desempeño laboral del personal, se procede a realizar esta investigación ya que se desea saber cuáles son las falencias que está teniendo en el área de Talento Humano con el fin de dar solución a los problemas existentes en la actualidad dentro de la organización.

Existe un amplio conocimiento sobre la relación que existe entre la Gestión de la Administración y el Desempeño Laboral, por tal motivo la cooperativa se orientará a tener una visión, donde los directivos de esta organización puedan tener claros cuales son los problemas que se puede dar en una mala Gestión de la Administración del Talento Humano y su Desempeño Laboral, donde no satisfacen las necesidades de sus clientes.

Podemos observar que el capital humano es de mucha importancia para poder realizar cambios relevantes dentro de una organización, por tal motivo debe existir un buen ambiente laboral para poder llevar una buena Gestión de la Administración del Talento Humano, motivando y desarrollando potenciales del personal para así poder distinguir los resultados que se pudo obtener. Este análisis coincide con la que Pérez (2016) hace que “La gestión de la administración del talento humano o capital humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores”.

Por otro lado podemos decir que los colaboradores o trabajadores bien tratados de manera personal o profesional, suelen aportar más en sus labores diarias caso contrario cada uno de ellos tendrá un rendimiento bajo, donde no cumplirán con sus expectativas necesarias.

El fin de esta investigación es analizar la relación existente entre la Gestión de la Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral para proponer estrategias que ayuden al área de Talento Humano a administrar de manera correcta al personal que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba, con la finalidad que el desempeño que desarrollen cada uno de los colaboradores puedan satisfacer las necesidades de sus clientes, teniendo en cuenta que su rendimiento laboral debe ser de manera segura y confiable para que así la organización pueda tener mejores resultados en diversas áreas de la empresa.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar de qué manera la Gestión de la Administración del Talento Humano incide en el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar un Diagnóstico de la situación actual de la Gestión de la Administración del Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes.
- ✓ Mejorar el nivel de Desempeño Laboral con respecto a la Gestión de la Administración de Talento Humano de la Cooperativa.
- ✓ Proponer estrategias que permitan la mejoría de la Gestión de la Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral.

## **1.4 Hipótesis**

La Gestión de la Administración del Talento Humano índice en el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba.

### **1.4.1 Variables independiente y dependiente**

Variable independiente: La Gestión de la Administración del Talento Humano

Para Pérez (2016) la Gestión de la Administración del talento humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores de manera que se logre la ejecución de la estrategia logrando un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales.

El autor se refiere a la Gestión de la Administración del Talento Humano que es una serie de procesos que se encarga de analizar y desarrollar todos los puntos importantes del área de talento humano con el fin de alcanzar la meta deseada conjuntamente con los trabajadores.

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2000), menciona que el Desempeño Laboral “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

El desempeño laboral de acuerdo a lo que afirma Chiavenato va enfocado a la capacidad que tienen los trabajadores en realizar las diferentes actividades y obtener la gran satisfacción por las labores que cumplen en la empresa.

Lo que el autor trata de decir sobre el desempeño laboral es que es la capacidad de

realizar las actividades de manera rápida y correcta con él con el fin de satisfacer las necesidades tanto como para la empresa como para el trabajador.

## **2.- MARCO TEORICO**

### **2,1 Antecedentes**

Según Álava (2016) estudiante de la Universidad de Guayaquil en su tesis “Diseño de un modelo de gestión estratégica de talento humano para el comercial créditos j&m de la ciudad de milagro” determina que es evidente que los continuos cambios en la sociedad obligan a todas las organizaciones a desarrollar estrategias y técnicas para optimizar resultados y procesos que permitan mejorar su productividad y rentabilidad. Un claro ejemplo de esto es el enfoque o prioridad que muchas de las empresas le dan al capital humano, el mismo que facilita la obtención de los objetivos y metas propuestas por la organización, de tal forma, que es indispensable contar con un personal altamente capacitado para alcanzar dichos resultados.

Según Rojas & Vilchez (2018) estudiantes de la Universidad Norbert Wiener en su tema de investigación “Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús –Lima, enero 2018” manifiesta que tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental y nivel correlacional, en el Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús durante el mes de enero del 2018, donde participaron 50 trabajadores del Puesto que cumplieron con los criterios de inclusión se pudo evidenciar que existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,007$  entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud

Sagrado Corazón de Jesús con el fin de contar con un apropiado ambiente laboral.

Según Alarcón (2015) de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi en su tema de tesis “La Gestión Del Talento Humano Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Las Personas Con Discapacidad En Las Instituciones Públicas De La Provincia Del Carchi”, es una aportación para que las personas con discapacidad aumenten los niveles de desempeño, logrando eficiencia en sus actividades laborales, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. Una estrategia del Talento Humano que creara una ventaja competitiva en la actualidad con lo que respecta al personal, es la Gestión por Competencias. Por ello es importante elaborar un modelo de gestión basado en las competencias tanto del puesto como del personal, que permita lograr la eficiencia del Talento humano obteniendo un desempeño positivo.

Según Ferrer (2017) estudiante de la Universidad César Vallejo en su tema de investigación “Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016”. En la investigación titulada: Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 121 trabajadores de Municipalidad de Cajamarca. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Se pudo evidenciar que existe relación directa y significativa entre el Proceso administrativo y desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman para obtener un ambiente laboral óptimo.

Según Guanoluisa (2019) estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo en su tesis “La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la Ciudad de Riobamba año 2018”. El comercial Los Laureles se ha venido desarrollando de manera empírica en el ámbito administrativo ya que carece de una gestión adecuada para el direccionamiento estratégico y un ineficiente manejo del proceso administrativo acarreado un bajo desempeño o rendimiento de su personal al no motivarlo e incentivarlo al cumplimiento de los objetivos organizacionales. El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo principal determinar cuál es el efecto de la gestión administrativa en el desempeño laboral del comercial Los Laureles, se identificaron cuáles son los factores que inciden de forma negativa en la gestión administrativa, además de conocer la situación actual del desempeño de los trabajadores del comercial.

Según Veintimilla (2016) estudiante de la Universidad Técnica de Machala en su tema de investigación “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de las secretarias que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del cantón Pasaje” La excelente gestión administrativa es una necesidad ineludible en el interior de las entidades, pues cada una de las tareas que realiza la secretaria influye en su desempeño laboral y por ende en la imagen que ésta colaboradora aporte depende el progreso de la empresa. El presente trabajo investigativo procura explicar cada una de las actividades de la secretaria y la importancia de realizar un excelente desempeño laboral en la empresa objeto de estudio. Además, el tema de tesis cuyo tema es: “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del cantón Pasaje,



## 2.2 Fundamento teórico

En los últimos tiempos se ha venido dando un cambio extremo donde se puede identificar aspectos sumamente importantes entre las cuales tenemos: la globalización y la valoración de conocimientos, al escuchar el termino Recursos Humanos se basa al trabajo o reconocimiento de dicha persona que realiza un trabajo con el fin de lograr el éxito de una organización, teniendo en cuenta es que es uno de las variantes principales el Capital Humano.

Según el autor Pérez (2016) menciona que “La Gestión de la Administración del Talento Humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores”.

El Autor Chiavenato (2002 ) menciona que “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” Devenport (2000)

Según el autor Robbins & Coulter (2005) menciona que “Es el conjunto racional y armónico de políticas, funciones y procedimientos orientados a mejorar la productividad y eficiencia del trabajador en el marco de las posibilidades que ofrece la utilización de los recursos materiales y técnicos para satisfacer los objetivos institucionales y aspiraciones de los trabajadores”. DeCenso y Robbins (2001)

Según el autor Alles (2005) menciona que “el Talento Humano se define como el conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes,

valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad”. Hoy en día se reconoce al conocimiento como talento o capital humano y esto es tan así, que algunas empresas a nivel mundial están incluyendo dentro de sus estados financieros su capital intelectual. Balza (2010)

Respecto a este tema el autor Chiavenato (2003) considera que: “La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.” Davis & Newstrom (2001)

Según Bohórquez (2007) menciona que “Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”.

Según Chiavenato (2006) menciona que “El desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como: La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo”. Friedman, Hatch & Walker (2000)

Se trata de un tipo de instrumento que permite la comprobación del grado de cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada persona que trabaja en la organización. De tal manera que se puede medir el rendimiento, la conducta de los profesionales que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva. Maldonado (2012)

## 2.3 Unidad I: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes

### 2.3.1 Reseña Histórica

**Figura 1.** Logo de la Cooperativa Sol de los Andes



**Fuente:** Cooperativa Sol de los Andes  
**Elaborado por:** Cooperativa Sol de los Andes

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” es una institución Financiera creada por un grupo de Líderes y Dirigentes indígenas de la Provincia de Chimborazo. Hoy en día, esta cooperativa es una institución solvente que cuenta con altos estándares de calidad de servicios y locales adecuados a nivel de su matriz y Agencia N 1 en Riobamba, para atender a sus clientes con productos financieros competitivos.

### 2.3.2 Misión

La misión con la que ejecuta sus operaciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” expresa textualmente: “Impulsar el progresos socioeconómico del

país a través de prestaciones de servicios financieros competitivos para proveer soluciones personalizadas a los sectores productivos y comunidad en general, de manera accesible, eficiente y con credibilidad”.

### **2.3.3 Visión**

La visión que ha sido declarada para servir de orientación a sus actividades, es la siguiente: “Ser la primera opción en soluciones financieras como cooperativa líder, sólida, segura y solvente, ofreciendo un conjunto de productos y servicios satisfactorios a la necesidad de los socios con la rentabilidad justa y social”.

## **2.4 Unidad II Gestión de la Administración del Talento Humano**

### **2.4.1 Definición de la Gestión de la Administración del Talento Humano**

El autor Chiavenato (2009) define la Gestión de la Administración del Talento humano como: “Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”. La Gestión de la Administración del Talento humano es muy importante dentro de una organización ya que cumple varias funciones donde se dirige a administrar bien los recursos del personal con mejoras continuas con el fin de obtener resultados positivos a un futuro. Mercado (2004)

Según el autor Eslava (2004) Afirma que “es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro”. Koontz & Donnell (1986) Es necesario saber cuáles son las estrategias de valor para la organización, ya que a través de ellas se

podrá dirigir de manera correcta a cada una de las funciones que se designe para ser fuerte potencial en un futuro de la misma.

Según el autor Mondy (2005) afirma que “la gestión o administración de talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales”.

El autor Lledo (2011) afirma que: los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la Gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por sí solos. Stephen & Robbins (2004).

Castaño (2005) menciona que la Gestión de la Administración de Talento Humano utiliza al personal como una fuente principal para el logro de las metas dentro de una organización, siendo así uno de los pilares más importantes de la misma para lograr un desarrollo exitoso que realice el personal en cada uno de sus proyectos, en el cual los lleve a buenos resultados con el paso del tiempo. Claver, Gasco & Llopis (1996)

#### **2.4.2 Importancia de la Gestión de la Administración del Talento Humano**

Un sistema de gestión de talento humano mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional. Asesoría (2018)

DeCenso y Robbins (2001) Hoy en día, es muy importante contar con un sistema de Gestión de Administración del Talento humano, donde mide las capacidades y el desempeño de cada uno de los colaboradores de la organización, a través de algunos

métodos como la retroalimentación, con el fin de poder tener una visión hacia donde está enfocado las metas tanto empresariales como personales, Puchol (2005)

Una adecuada gestión del talento humano en una empresa aporta muchas ventajas a la organización. Administrar el óptimo desempeño de los colaboradores permite tener una visión clara de las competencias que hacen falta para alcanzar el éxito. Globalyza (2018)

Además, favorece:

- ✓ Aumento importante de la eficacia y la eficiencia de la empresa.
- ✓ Mejora del rendimiento de cada colaborador, como individuo y como parte de un equipo de trabajo.
- ✓ Fomento de una cultura de logro de objetivos.
- ✓ Mejora de un clima laboral óptimo en el que el desarrollo personal y profesional es excelente. Globalyza (2018)

Por lo tanto, una correcta Gestión de Administración del Talento humano lleva a tener algunas ventajas positivas dentro de la empresa, donde los colaboradores se enfocan más en construir una cultura de objetivos, dando así como resultado un buen ambiente laboral de manera individual o dentro de un equipo de trabajo. Garza (2000)

### **2.4.3 Factores que influyen en la Gestión de la Administración del Talento**

#### **Humano**

Según Curi (2015) menciona que “en una organización es necesario implementar unidades encargadas del proceso de incorporación de personal de alto desempeño, las cuales a su vez deben velar por el óptimo desempeño del personal ya empleado, para garantizar un adecuado trabajo en equipo”, este proceso contempla los siguientes pasos:

- ✓ **Planeación de los recursos humanos:** centra su atención en definir el perfil

necesario para el cargo.

- ✓ **El reclutamiento:** proceso de recepción y evaluación de candidatos.
- ✓ **Despidos:** reducción de personal.
- ✓ **Selección:** identificación y elección del personal adecuado.
- ✓ **Orientación y capacitación:** posterior a la selección, se orientan a los empleados para que se adapten a la organización y se capacitan para mantener sus habilidades y conocimientos. Curi (2015)

#### **2.4.4 Competencias de la Gestión de la Administración del Talento Humano**

De acuerdo a lo que refiere la Gestión de la Administración de Talento Humano por Competencias Según Alles (2010) menciona que “la gestión de recursos humanos por competencias es un modelo administrativo que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios, facilitando, simultáneamente el desarrollo profesional de las personas”. Es un modelo administrativo fundamental para la organización donde facilita estrategias, con el fin de que sus colaboradores desempeñen de manera positiva en cada una de sus funciones, Friedman, Hatch & Walker (2000)

La gestión del talento humano por competencias es el proceso sistemático de identificar el tipo de capacidades necesarias para cumplir un papel determinado en una empresa, de modo que sea posible encontrar a la persona adecuada para ese puesto. El proceso incluye asimismo el desarrollo de las habilidades del empleado y el conseguir que decida quedarse en la empresa. Bee Digital (2019) Es un método fundamental para la organización, donde se puede observar que tipo de capacidad cuenta el personal al momento de realizar su trabajo, en el cual se podrá evidenciar si es el puesto que está utilizando es el adecuado dentro de la empresa. Moreno (2012)

Según el autor Paredes (2018) menciona que “La gestión de recursos humanos por competencias contribuye con productividad de las organizaciones potenciando el capital humano de las mismas”. Dentro de una organización es muy importante los recursos humanos donde cumplen funciones importantes, con el fin de evidenciar el esfuerzo de cada uno de los colaboradores al momento de desempeñar un cargo. Rojas & Vílchez (2018) Paredes (2018)

**Figura 2.** Competencias de la Gestión de la Administración del Talento Humano



**Fuente:** Paredes (2018)

#### 2.4.5 Objetivos de la Gestión de la Administración del Talento Humano

Hoy en día se puede evidenciar que el personal dentro de una organización es elemental, ya que a través de ellos la organización llega a cumplir cada una de sus metas con un desempeño laboral de calidad con el fin de cumplir objetivos tanto personales como empresariales, en los cuales les con lleva al éxito organizacional. Anquino & Arecco (1996)



Según el autor Chiavenato (2002) menciona que “Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La ARH debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de RH es un componente fundamental de la organización actual. No se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización.
2. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.
3. Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones. (pág. 10)

Los objetivos de la Gestión de la Administración del Talento humano cumplen una función muy importante ya que se encargan en definir de una organización, conjuntamente con el capital humano con el fin de cumplir las metas en un determinado tiempo. De la misma manera aplicando estrategias de cambio para tener un buen desarrollo organizacional y mejoramiento continuo de calidad. Rodríguez (2002 )

Para las organizaciones es primordial el personal ya que de ellos depende el desarrollo continuo con el fin de cumplir con todas las expectativas que se desea lograr, y al mismo tiempo adquieren una posición definida según el desempeño laboral que realicen en cada una de sus actividades, Reyes (2000)

## **2.5 Unidad III Desempeño Laboral**

### **2.5.1 Definiciones**

Según el autor Chiavenato (2011) menciona que “el desempeño es el comportamiento y acciones que se observan en los trabajadores y que son importantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Refiere que un buen desempeño laboral es la fuerza importante que tiene una organización”. El desempeño que demuestren cada uno de los trabajadores en sus labores diarias será de mucho beneficio, ya que de esto depende el mejoramiento continuo de la organización con el fin de llegar a las metas deseadas en tiempo. Contreras (2003)

Robbins & Judge (2013) indicó: “El desempeño laboral depende de las habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere, para el eficiente desempeño de sus funciones, haciéndose de este modo necesario el estudio actualizado del perfil de los mismos”. Davis (2014)

Según los autores Chiavenato (2011) & Campbell (1990) menciona que “el desempeño laboral es definido como acciones y comportamientos relevantes a los objetivos organizacionales lo cual incluye tanto a los comportamientos de empleados productivos y contraproducentes que contribuyen y restan valor a los objetivos organizacionales”. Alles (2002 ).

Para llegar al éxito dentro de una organización es muy importante mantener el capital humano conjuntamente con el desempeño que realicen cada uno de ellos, donde se podrá observar el potencial que poseen al momento de realizar sus funciones tanto personales como profesionales. Arias (1989) Un buen desempeño laboral se basa en las habilidades y en los comportamientos que llegan a tener los colaboradores al momento de realizar sus actividades, con el fin de desarrollar estrategias organizacionales

obteniendo así la capacidad de alcanzar el éxito empresarial. Arias, Galicia & Espinosa (2004).

### 2.5.2 Características

Sy Corvo (2018) menciona que “el desempeño laboral es acerca de qué tan bien realizan sus tareas los empleados. Sin embargo, existen varias características claves”. El desempeño laboral se basa en la realización de las funciones de los colaboradores dentro de una organización cumpliendo con cada una de sus expectativas organizacionales. Cuesta (2010) A continuación las siguientes características:

**Tabla 1.** Características del Desempeño Laboral

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Resultados</b>	El desempeño laboral se define como el comportamiento de un empleado. Este concepto se diferencia de los resultados obtenidos. Los resultados son un producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores.
<b>Relevante para la meta organizacional</b>	El desempeño laboral tiene que dirigirse hacia los objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o función. Por tanto, no se incluirán actividades en las que se hagan esfuerzos por alcanzar objetivos periféricos.
<b>Multidimensionalidad</b>	El desempeño laboral se conceptualiza

	como multidimensional, que consiste en más de un tipo de comportamiento.
<b>Esfuerzo</b>	El desempeño también puede evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea en el día a día o cuando existan circunstancias especiales. Refleja el grado en que las personas se comprometen con las tareas laborales.
<b>Trabajo en equipo</b>	En trabajos donde las personas son altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y a sus colegas.

**Fuente:** Sy Corvo (2018)

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### 2.5.3 Importancia

Dentro de las organizaciones, si bien se conoce sobre el departamento de talento humano o capital humano, es importante tener en cuenta el cumplimiento de las funciones de los colaboradores o empleados en cada actividad que realicen en el cargo otorgado por los directivos, con el fin de obtener ventajas estratégicas y competitivas y así poder llegar a los objetivos organizacionales. Uribe (2015)

De igual manera se encuentran factores relevantes donde se analiza las necesidades, habilidades, experiencias entre otros factores más para el cumplimiento de las actividades de manera veras y eficaz. Desempeño laboral es la demostración aptitudinal

del trabajador durante la ejecución de su tarea. Esta evaluación es individual basada en el esfuerzo personal. Acosta (2018)

#### **2.5.4 Evaluación del Desempeño Laboral**

Para los autores Sastre & Aguilar (2003) definen que "la evaluación del desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo" (pág. 321). La evaluación del desempeño laboral es un proceso donde dan seguimiento a todas las actividades diarias que realiza el colaborador dentro de un cargo designado por la empresa.

Según los Werther & Davis (1995) señalan que la evaluación de desempeño "constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna" (pág. 231). Hoy en día es un proceso sistemático que comúnmente se da en todas las organizaciones, en el cual se podrá medir el rendimiento de los trabajadores de manera general.

Según los autores Gil, Ruiz & Ruiz (1997), recalcan que es una herramienta al servicio de la persona, con una concepción más responsable de su trabajo y de la empresa, para la optimización de recursos. Es también una técnica para apreciar sistemáticamente, dentro de la mayor objetividad posible, la actuación de una persona durante un determinado tiempo, en relación con su trabajo actual y sus características personales, así como su contribución a objetivos previstos. (págs. 129-130). La evaluación del desempeño laboral cumple funciones muy importantes, donde se puede medir el rendimiento personal como profesional al momento de ejecutar actividades designadas por los directivos de una manera más específica, con el fin de verificar si

cumplen con los objetivos organizacionales. Pérez (2016)

#### **2.4.5. Parámetros de evaluación del Desempeño Laboral**

Según Endered (2012) señala que evaluar de manera completa y efectiva a tus empleados, es necesario abordar la evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva completa que incluya las cuatro áreas o factores implicados:

- **Productividad y calidad del trabajo**

A la hora de realizar la evaluación del desempeño laboral, la productividad es uno de los factores clave. Se entiende por productividad la cantidad de trabajo que un empleado saca adelante durante su jornada laboral. En este sentido, es importante contar con una plantilla productiva, así como conseguir incentivar esa productividad facilitando las herramientas y los procesos que sean necesarios para lograrlo. Endered (2012)

- **Eficiencia**

Otro de los factores que se tienen que tener en cuenta a la hora de realizar la evaluación del desempeño laboral es la eficiencia. La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel que es capaz de desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y haciéndolo con un resultado óptimo. Para ello, es indispensable facilitar a los trabajadores los procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuadas, que serán, en gran medida, el primer requisito necesario para que los trabajadores puedan aumentar su eficiencia en el trabajo. Endered (2012)

- **Formación adquirida**

El siguiente factor que se tiene que valorar a la hora de hacer la evaluación del desempeño laboral es la formación adquirida. Todos sabemos la importancia que tiene

la formación en el crecimiento profesional de los empleados. Pero también el papel crucial que juega en el crecimiento de la propia empresa. Un trabajador formado es un trabajador preparado para ayudar a su compañía a alcanzar todos los objetivos que se proponga. Por lo tanto, invertir en la formación del empleado es invertir en la propia empresa. Endered (2012)

- **Objetivos conseguidos**

Finalmente, el último gran factor que se debe tener en cuenta cuando se haga la evaluación del desempeño laboral es el relativo a los objetivos conseguidos. Para el buen rendimiento laboral de los empleados, es importante que estos conozcan a la perfección cuáles son sus objetivos. Es decir, qué se espera de ellos. En este sentido, es importante pactar con los empleados unos objetivos realistas y alcanzables en un tiempo concreto, ya que lo contrario creará la sensación de que los objetivos son inalcanzables y esto generará desidia o falta de compromiso por parte del trabajador. Además, no debemos olvidar que es la empresa quien debe facilitar a los empleados toda la formación, herramientas y recursos necesarios para alcanzar los objetivos fijados. Endered (2012)

### **3 METODOLOGÍA**

#### **3.1 Métodos**

Dentro de la presente investigación se aplicará el método hipotético – deductivo, de tal manera que se ha entrado en el razonamiento lógico.

Hipotético – deductivo, este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación). Bunge (2010).

**Planteamiento del Problema:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes no tiene bien definido su estructura organizacional porque no han venido realizando un efectivo proceso de selección de personal incumpliendo las normativas expresadas en un buen Sistema de Gestión del Talento Humano por lo que ha ocasionado un gran malestar y conflicto laboral imposibilitando el efectivo desempeño de sus actividades en la institución

**H1:** La Gestión de la Administración del Talento Humano índice en el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba.

**Deducciones de conclusiones:** Con los datos recopilados se procede a verificar las consecuencias observables en caso de que la hipótesis sea verdadera.

**La Contrastación:** Con la información obtenida se procede a la puesta a prueba de una hipótesis, confrontándola con los hechos reales.

#### **3.2 Tipo de Investigación**

**Investigación bibliográfica o documental**



La investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. Taylor (1992)

Se utilizará la investigación bibliográfica considerando libros, revistas, portales web y demás registros que permitirán establecer las variables del tema referidos a la Gestión de la Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral.

### **Investigación de Campo**

Según el autor Aries (2012) Investigación de campo es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.

A través de esta técnica se podrá estudiar los problemas que existen en la organización, acerca de la Gestión de la Administración y el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes.

### **3.3 Diseño**

#### **No Experimental**

Nos dicen que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Kerlinger & Lee (2002)

La investigación es de tipo no experimental porque dentro de la misma no existe la manipulación de variables.

## **Enfoque de la Investigación**

Dentro de la presente investigación se aplicara los dos enfoques tanto cualitativo como cuantitativo, las dos buscan solucionar problemas o promover ideas en el campo de investigación. Sampieri (2006)

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (pág. 174).

Para la presente investigación se tomará en cuenta como población al número de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes.

**Tabla 2.** Empleados de la Cooperativa Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba

<b>GÉNERO</b>	<b>NÚMERO</b>
Masculino	11
Femenino	6
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

**Fuente:** Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

#### **3.4.2 Muestra**

En el siguiente trabajo de investigación, la muestra es el total de la población con el que se trabajó.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

#### **3.5.1 Técnicas**

Según el autor García (1993), manifiesta que “La técnica de encuesta es ampliamente

utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz”.

Para la presente investigación se aplicó la encuesta a cada una de las muestras objeto de estudio, con el fin de obtener sus opiniones acerca de la temática planteada del proyecto.

### **3.5.2 Instrumentos**

Cuestionario de encuesta.

### **3.6 Técnicas de procesamiento de la información**

Para el procesamiento de los datos recolectados se utilizó cuadros y gráficos estadísticos para realizar el análisis correspondiente mediante el uso de Microsoft Office Excel.

## 4.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Análisis de los resultados

#### ENCUESTA REALIZADA A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

##### 1.- Sexo

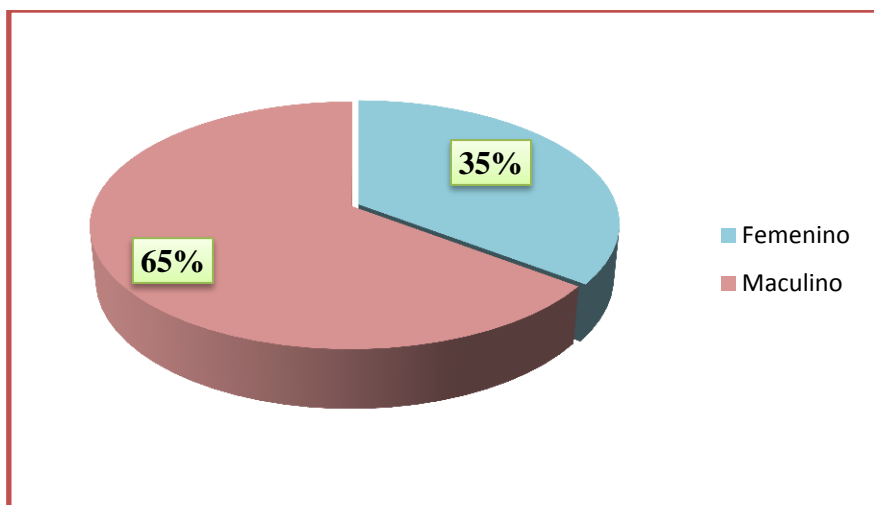
**Tabla 3. Sexo**

Opción	Frecuencia	%
Femenino	6	35%
Masculino	11	65%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Coop. Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 3. Sexo**



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

#### Análisis e interpretación

Respecto a la primera pregunta se determina que el 65% de los encuestados son masculinos y el 35% son femeninos. En la cooperativa de ahorro y crédito Sol de los Andes existe más personal masculino, razón por la cual están más expuestos a realizar sus labores diarias fuera de las instalaciones.

2.- ¿Cuál es su nivel de instrucción académica?

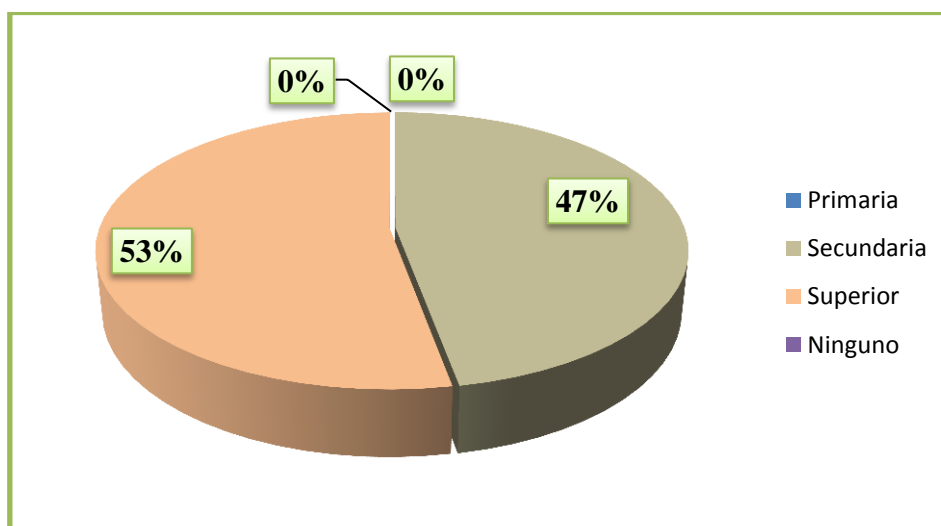
**Tabla 4.** Nivel de instrucción académica

Opción	Frecuencia	%
Primaria	0	0
Secundaria	8	47%
Superior	9	53%
Ninguno	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 4.** Nivel de instrucción académica



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa. Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e Interpretación**

Los resultados de la segunda pregunta indican que el 53% de los encuestados tienen una instrucción académica superior, mientras que el 47% tienen una instrucción académica secundaria. Según a las encuestas realizadas se puede observar que existe más personal con títulos universitarios, el cual favorece a la cooperativa de ahorro y crédito Sol de los Andes a cumplir con los objetivos organizacionales planteados por la misma.

3.- ¿Cree usted que la Gestión de la Administración del Talento Humano es importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?

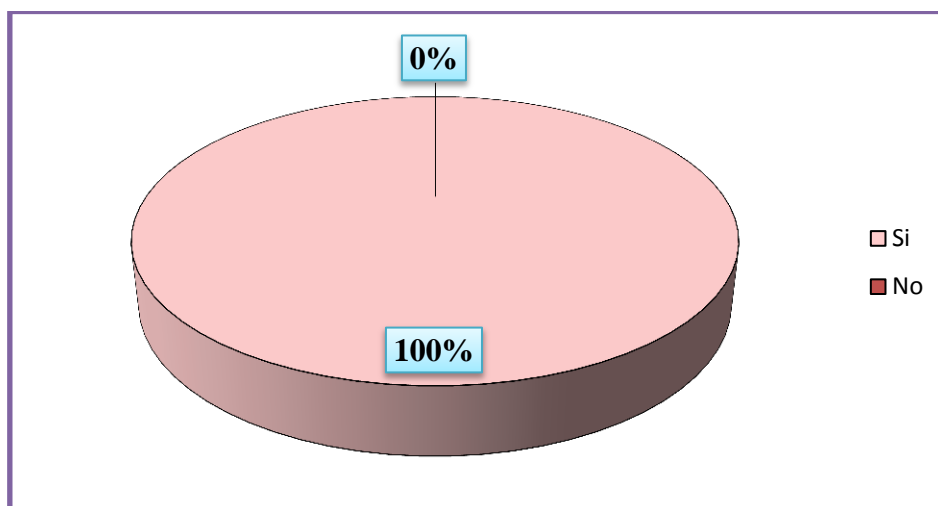
**Tabla 5.** Gestión de la Administración del Talento Humano

Opción	Frecuencia	%
Si	17	100%
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 5.** Gestión de la Administración del Talento Humano



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e interpretación**

Con respecto a la pregunta tres se determina que el 100% de los encuestados considera que es importante tener una Gestión de la Administración del Talento humano dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, Razón por el cual el personal estará direccionado en poder cumplir con cada una de las metas propuestas en diferentes áreas dentro de la organización con el fin de llegar a cumplir con las expectativas de sus clientes.

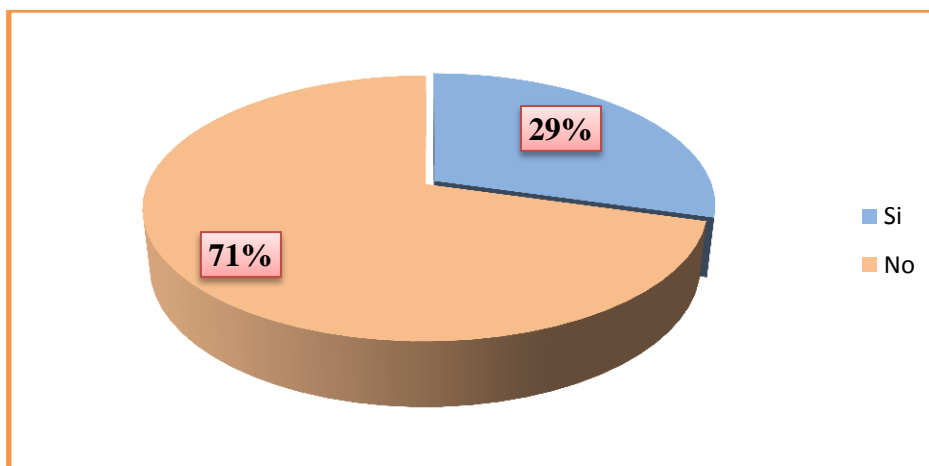
4.- ¿La comunicación es de forma adecuada y permanente por parte de los directivos a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?

**Tabla 6.** Comunicación

Opción	Frecuencia	%
Si	5	29%
No	12	71%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes  
**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 6.** Comunicación



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes  
**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e interpretación**

De los datos obtenidos en relación a la pregunta cuatro se determina que el 71% de los encuestados manifiestan que no existe una comunicación adecuada, mientras que el 29% manifiesta que si existe una comunicación adecuada y permanente entre los directivos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes maneja una comunicación adecuada y permanente tanto con los directivos como con los colaboradores, pero para llegar a la totalidad de un 100% se deberá tomar nuevas estrategias, en la cual cumplan con las metas y los propósitos que desean obtener dentro

del ambiente laboral.

5.- ¿Usted considera que se debe aplicar un Sistema de Gestión de Talento Humano (Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación) para el personal que ingrese en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?

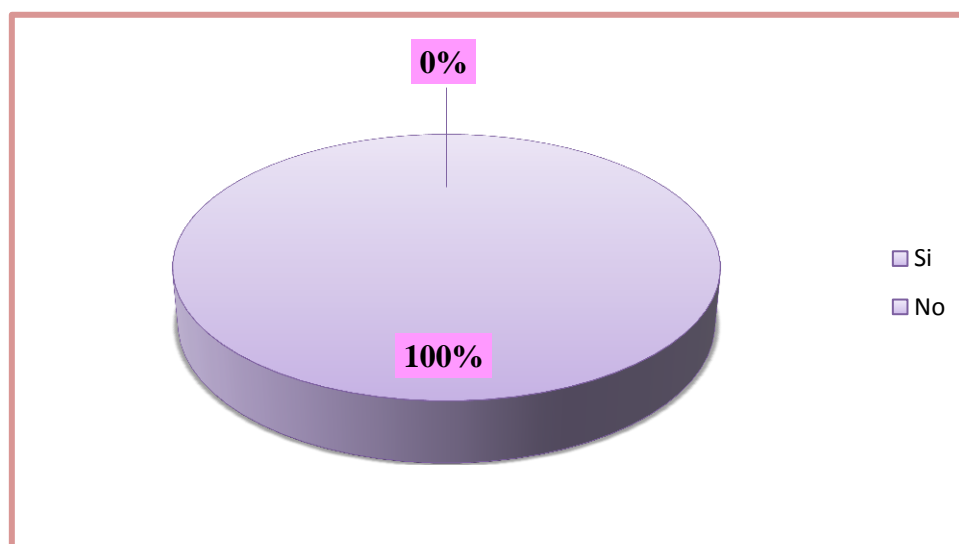
**Tabla 7.** Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación

Opción	Frecuencia	%
Si	17	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 7.** Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e Interpretación**

Los resultados obtenidos en la pregunta cinco indican que, el 100% de los encuestados considera que es necesario aplicar un Sistema de Gestión de Talento Humano (Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación) para el personal de la Cooperativa, con el fin de obtener resultados óptimos para la institución.



6.- ¿Usted ha recibido capacitaciones constantes en áreas específicas que le ayuden a desempeñar de mejor manera su función y/o actividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?

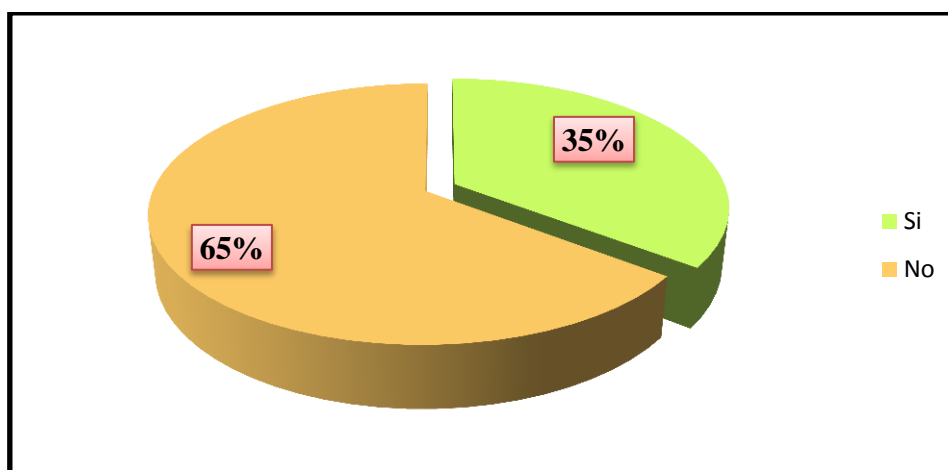
**Tabla 8.** Capacitaciones

Opción	Frecuencia	%
Si	6	35%
No	11	65%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa. Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 8.** Capacitaciones



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e interpretación**

De la totalidad de los encuestados el 65% manifiesta que no han recibidos capacitaciones en áreas específicas, mientras que el 35% indican que si lo han recibido. Las capacitaciones dentro de la cooperativa no son suficientes para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de mejor manera, es por eso que es muy importante mantener capacitaciones frecuentes para que su personal tenga mejor desempeño tanto personal como profesional con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

7.- ¿Usted considera que los reconocimientos a los colaboradores por parte de los directivos son justos y adecuados?

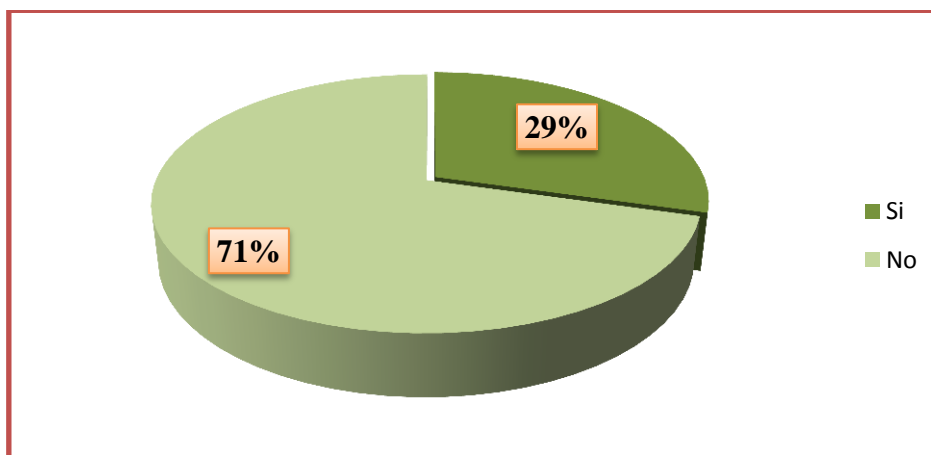
**Tabla 9.** Reconocimientos

Opción	Frecuencia	%
Si	5	29%
No	12	71%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 9.** Reconocimientos



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e Interpretación**

Con respecto a la pregunta siete se determina que el 71% de los encuestados indica que los reconocimientos a los colaboradores no son justos, mientras que el 29% manifiesta que son justos y adecuados los reconocimientos. La cooperativa debe mejorar su proceso de reconocimiento hacia los colaboradores, puesto que un personal reconocido de manera justa podrá desempeñar de mejor manera su cargo con el fin de lograr las metas planteadas en favor a la entidad financiera.

8.- ¿Usted cree que los procesos administrativos que aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes ayuda a cumplir con los objetivos organizacionales?

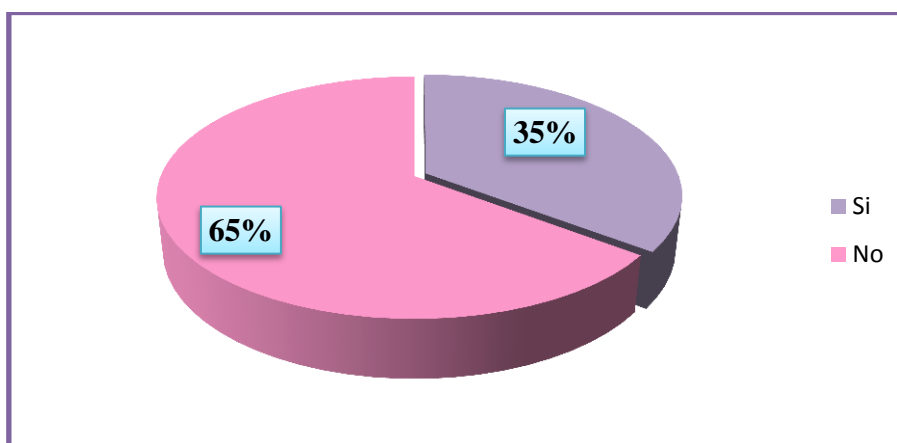
**Tabla 10.** Procesos Administrativos

Opción	Frecuencia	%
Si	6	35%
No	11	65%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 10.** Procesos Administrativos



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e Interpretación**

Los resultados de la pregunta ocho nos indican que el 65% de los encuestados consideran que los procesos administrativos ayudan a cumplir con los objetivos organizacionales de la cooperativa, mientras que el 35% manifiestan que no cumplen. Para poder llegar al éxito dentro una organización se debe saber cuáles son los procesos esenciales para cumplir con los propósitos en los cuales se encamina dicha organización, por ellos la cooperativa deberá saber cuáles son los procesos principales en el cual le lleve al éxito empresarial de manera que se pueda evidenciar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

9.- Usted considera que las estrategias que implementa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes para el buen desempeño laboral son:

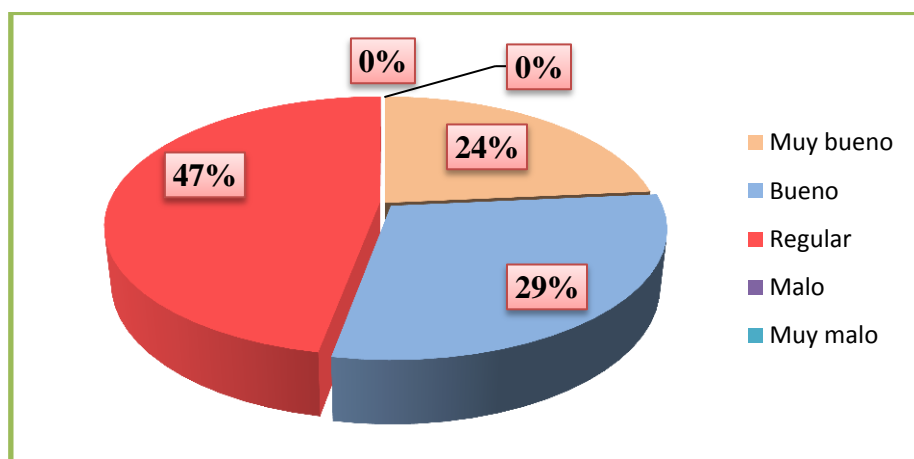
**Tabla 11.** Estrategias

Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	4	24%
Bueno	5	29%
Regular	8	47%
Malo	0	0
Muy malo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 11.** Estrategias



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e Interpretación**

De la totalidad de los encuestados el 47% manifiesta que las estrategias que implementa la cooperativa para el buen desempeño laboral son regulares, el 29% indica que son buenas mientras que el 24% señala que son muy buenas, Para un adecuado desempeño laboral es muy esencial tener en claro cuáles son las estrategias claves, que le permita cumplir con sus funciones adecuadas, razón por la cual al momento de realizar sus actividades lo realicen de manera eficiente obteniendo resultados favorables..

10.- El ambiente laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes es:

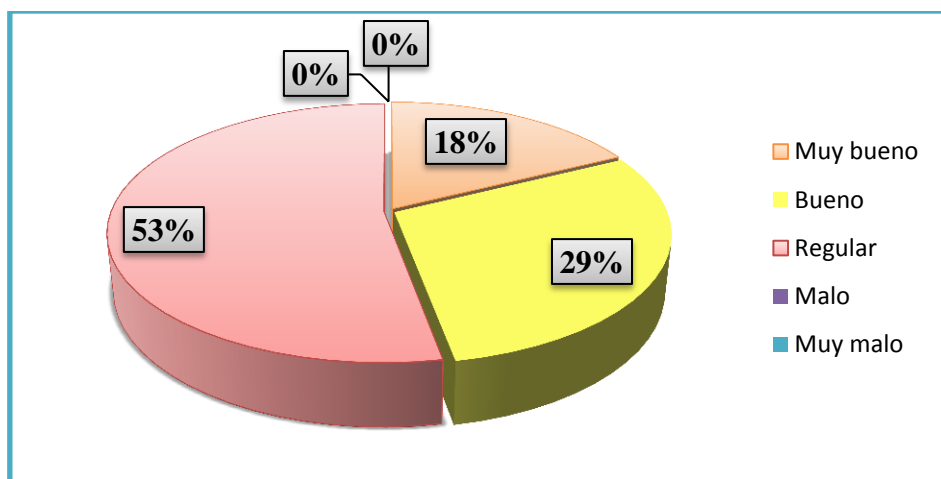
**Tabla 12.** Ambiente Laboral

Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	3	18%
Bueno	5	29%
Regular	9	53%
Malo	0	0
Muy malo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 12.** Ambiente Laboral



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e Interpretación**

Con respecto a este indicador determina que el 53% de los encuestados manifiesta que el ambiente laboral es regular, el 29% señala que es bueno, mientras que el 18% indica que es muy buena. Un apropiado ambiente laboral es un factor esencial para el desarrollo del personal puesto que al momento de realizar sus actividades en un ambiente propicio y grato hará que mejore su nivel de desempeño obteniendo resultados positivo para la organización.

11.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes ofrece incentivos económicos a los colaboradores por el cumplimiento de las metas alcanzadas en un determinado tiempo?

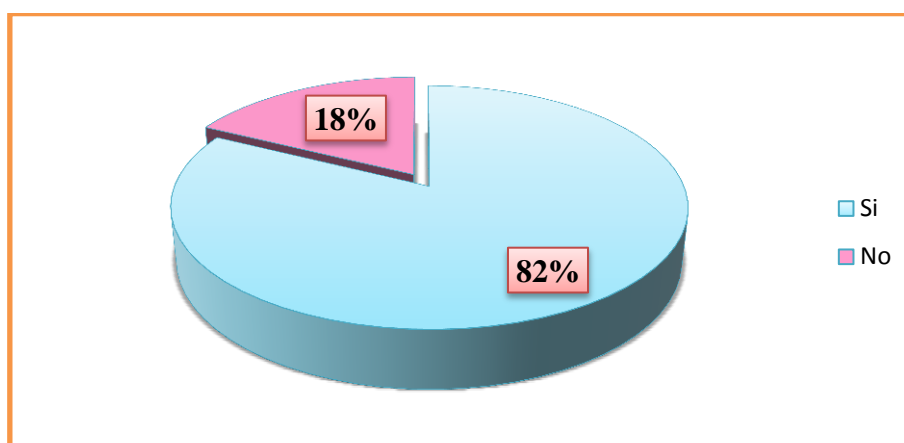
**Tabla 13.** Incentivos Económicos

Opción	Frecuencia	%
Si	14	82%
No	3	18%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 13.** Incentivos Económicos



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e Interpretación**

Con respecto a la pregunta once se determinaron que el 82% de los encuestados si reciben incentivos económicos por el cumplimiento de las metas alcanzadas mientras que el 18% nos indica que no reciben incentivos económicos. Dentro de la cooperativa la mayoría de los encuestados afirma que si reciben incentivos, ese un método importante para poder elevar el nivel de desempeño laboral al personal los mismos que con el tiempo obtendrán resultados favorables para la entidad financiera.

12.- ¿Usted cumple con la formación y el perfil profesional para el cargo que desempeña?

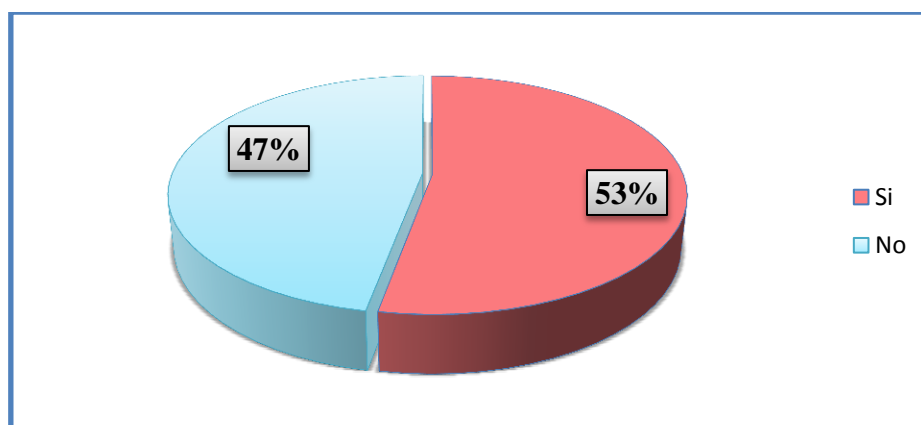
**Tabla 14.** Formaciones y el perfil profesional

Opción	Frecuencia	%
Si	9	53%
No	8	47%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 14.** Formaciones y el perfil profesional



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e Interpretación**

Del total de los encuestados un 53% señala que si cumplen con la formación y el perfil profesional para el cargo que desempeña y el 47% indican que no cumplen con lo requerido. Es primordial dentro de una organización contar con un personal profesional el cual le ayudara a cumplir los objetivos organizaciones de manera eficaz y eficiente, según los datos obtenidos se puede evidenciar que la cooperativa cuenta con un personal con títulos profesionales con el fin de cumplir una mejora continua dentro de la organización.

13.- ¿El salario que recibe por desempeñar su cargo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes cumple con sus expectativas y satisface sus necesidades?

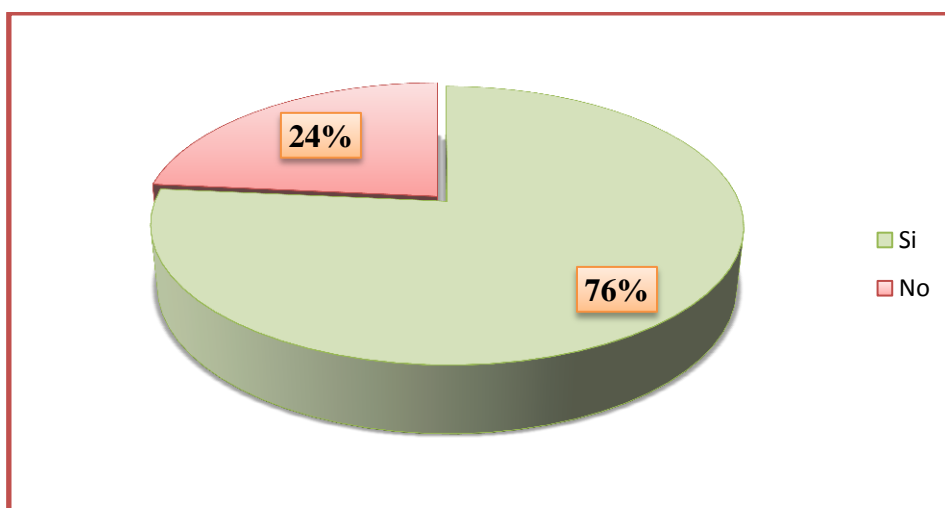
**Tabla 15. Salario**

Opción	Frecuencia	%
Si	13	76%
No	4	24%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 15. Salario**



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e Interpretación**

Respecto a la pregunta trece el 76% de los encuestados consideran que el salario por desempeñar su cargo si cumplen sus expectativas mientras que el 24% indican que el salario no cumplen sus necesidades. La mayoría del personal de la cooperativa se siente satisfecho con el salario que recibe las mismas que cumple con sus expectativas generando así incentivar a los colaboradores para desempeñar mejor su cargo.



14.- ¿Usted considera que se debe seleccionar, capacitar y evaluar al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?

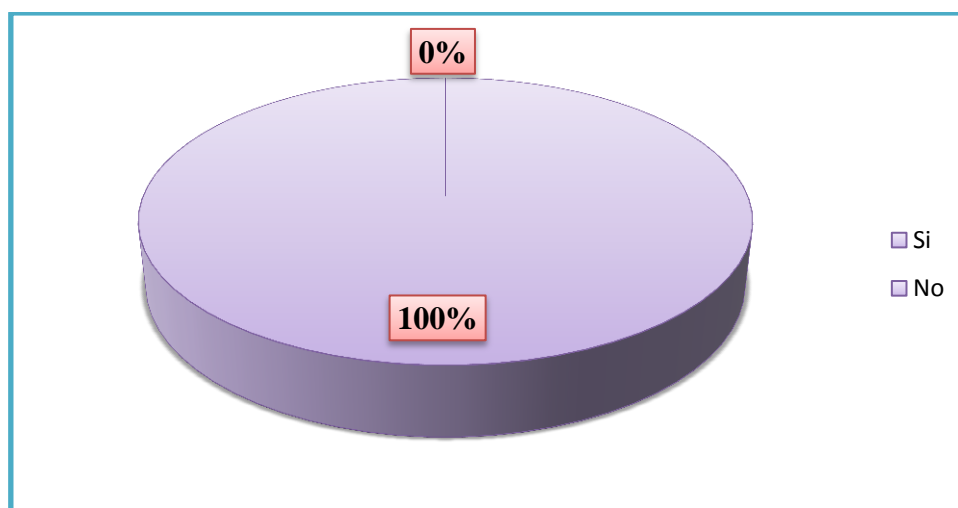
**Tabla 16.** Seleccionar al personal

Opción	Frecuencia	%
Si	17	100%
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Figura 16.** Seleccionar al personal



**Fuente:** Colaboradores de la Cooperativa Sol de los Andes

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

### **Análisis e Interpretación**

De la totalidad de los encuestados el 100% considera que se debe seleccionar, capacitar y evaluar al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, de manera que el personal que labore tengan resultados positivos en cada uno de los cargos que desempeñen.

## 4.2 Comprobación de la hipótesis

### 4.2.1 Hipótesis

**H<sub>0</sub>**: La Gestión de la Administración del Talento Humano no índice en el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba.

**H<sub>1</sub>**: La Gestión de la Administración del Talento Humano sí índice en el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba.

### 4.2.2 Cálculo del Chi-cuadrado

En la presente investigación se realizó la prueba del Chi-cuadrado, que consiste en poner a prueba hipótesis referidas a la distribución de frecuencias, a través de la relación que existe entre el conjunto de frecuencias observadas y esperadas de acuerdo con la hipótesis nula. Amón (1991)

#### Fórmula del Chi-cuadrado

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

$\Sigma$  = Sumatoria

$X^2$  = Chi-cuadrado

$f_o$  = Frecuencias Observadas

$f_e$  = Frecuencias Esperadas

## Grados de Libertad

$$GL = (f - 1)(c - 1)$$

Dónde:

**GL**= Grados de Libertad

**f** = Filas

**c** = Columnas

### 4.2.3 Planteamiento de la regla de aceptación

- ✓ Rechazo de la **H<sub>0</sub>**, si la significancia es menor o igual a 0.05
- ✓ Rechazo de la **H<sub>1</sub>**, si la significancia es mayor a 0.05

### 4.2.4 Resultados de la comprobación

La Gestión de la Administración del Talento Humano índice en el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba.

Para poder comprobar la hipótesis planteada en dicha investigación, se eligieron 4 preguntas:

**Pregunta de la variable independiente:** La Gestión de la Administración del Talento Humano

- ✓ ¿La comunicación es de forma adecuada y permanente por parte de los directivos a los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?
- ✓ ¿Usted considera que se debe aplicar un Sistema de Gestión de Talento Humano (Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación) para el personal que ingrese en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?

- ✓ ¿Usted ha recibido capacitaciones constantes en áreas específicas que le ayuden a desempeñar de mejor manera su función y/o actividad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?

**Pregunta de la variable dependiente; Desempeño Laboral**

- ✓ ¿La cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes ofrece incentivos económicos a los colaboradores por el cumplimiento de las metas alcanzadas en un determinado tiempo?
- ✓ ¿El salario que recibe por desempeñar su cargo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes cumple con sus expectativas y satisface sus necesidades?
- ✓ ¿Usted considera que se debe seleccionar, capacitar y evaluar al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes le ofrece estabilidad laboral?

**Nivel de confianza:** 95%

**Nivel de significancia:** 0,05

Estos valores se utilizarán para calcular el Chi-cuadrado requerido.

**Tabla 17.** Frecuencias Observadas

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
¿La comunicación es de forma adecuada y permanente por parte de los directivos a los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?	5	12	<b>17</b>
¿Usted considera que se debe aplicar un Sistema de Gestión de Talento Humano (Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación) para el personal que ingrese en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?	17	0	<b>17</b>
¿Usted ha recibido capacitaciones constantes en áreas específicas que le ayuden a desempeñar de mejor manera su función y/o actividad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?	6	11	<b>17</b>
¿La cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes ofrece incentivos económicos a los colaboradores por el cumplimiento de las metas alcanzadas en un determinado tiempo?	14	3	<b>17</b>
¿El salario que recibe por desempeñar su cargo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes cumple con sus expectativas y satisface sus necesidades?	13	4	<b>17</b>
¿Usted considera que se debe seleccionar, capacitar y evaluar al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes le ofrece estabilidad laboral?	17	0	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>30</b>	<b>102</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Tabla 18.** Frecuencias Esperadas

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿La comunicación es de forma adecuada y permanente por parte de los directivos a los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?	12	5
¿Usted considera que se debe aplicar un Sistema de Gestión de Talento Humano (Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación) para el personal que ingrese en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?	12	5
¿Usted ha recibido capacitaciones constantes en áreas específicas que le ayuden a desempeñar de mejor manera su función y/o actividad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?	12	5
¿La cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes ofrece incentivos económicos a los colaboradores por el cumplimiento de las metas alcanzadas en un determinado tiempo?	12	5
¿El salario que recibe por desempeñar su cargo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes cumple con sus expectativas y satisface sus necesidades?	12	5
¿Usted considera que se debe seleccionar, capacitar y evaluar al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes le ofrece estabilidad laboral?	12	5

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

**Tabla 19.** Cálculo del Chi-cuadrado

ALTERNATIVA	Fo	Fe	(Fo-Fe)	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	$\frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$
Si	5	12	-7	49	4,08
No	12	5	7	49	9,80
Si	17	12	5	25	2,08
No	0	5	-5	25	5
Si	6	12	-6	36	3
No	11	5	6	36	7,20
Si	14	12	2	4	0,33
No	3	5	-2	4	0,80
Si	13	12	1	1	0,08
No	4	5	-1	1	0,20
Si	17	12	5	25	2,08
No	0	5	-5	25	5
			<b>Chi-cuadrado</b>		<b>39.67</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

Una vez calculado el Chi:cuadrado cuyo valor es de **39,67** se procederá a calcular nuestros Grados de Libertad.

$$GL = (f-1) (c-1)$$

$$GL = (2-1) (6-1)$$

$$GL = (1) (5)$$

$$GL = 5$$

Podemos observar que nuestros Grados de Libertad calculado es de 5 y el valor de significancia es de 0.05 en la tabla de distribución de frecuencias, finalmente se verifica el valor de cruce en base a los resultados obtenidos.

**Figura 17.** Distribución del Chi-cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461

**Fuente:**<https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/prueba-chi-cuadrada-estadistica/prueba-chi-cuadrada-estadistica.shtml#referencia>

#### 4.2.5 Línea de Razonamiento

Si el valor del Chi-cuadrado calculado es mayor al valor del Chi-cuadrado establecido en la tabla de frecuencias, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Dentro de esta investigación el Chi-cuadrado es mayor con un 39,67 al valor de la tabla de distribución del Chi-cuadrado que es menor con un 11,07, el cual significa que se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula) y se acepta la  $H_1$  (Hipótesis alternativa) que es:

La Gestión de la Administración del Talento Humano si índice en el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba.



### **4.3 Discusión**

Es muy relevante analizar la Gestión de la Administración del Talento Humano, el Desempeño Laboral y la similitud que pudiera existir entre ambas variables, ya que al momento de obtener esta información se pudo evidenciar con más claridad como se desarrolla el comportamiento de los directivos con los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes con el fin de poder cumplir cada una de las metas que se ha planteado como organización. Es así como se realizó esta investigación como uno de los factores a evaluar la Gestión de la Administración del Talento Humano con sus correspondientes dimensiones incluyendo algunos factores como capacitaciones, incentivos, selección del personal y los reconocimientos.

Es importante tomar nuevas estrategias que ayuden a una mejora continua en la Gestión de la Administración del Talento Humano, lo cual ayudará a tener resultados positivos en el Desempeño Laboral, dentro de estos resultados se pudo evidenciar que necesitan mejoras en el ámbito interno de la cooperativa, se relaciona con lo indicado por Garza (2000), donde demuestra que a través de un análisis estadístico se pudo evidenciar que existe una mínima relación entre la Gestión de la Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral, para estas directrices donde muestra que el desempeño Laboral se encarga en realizar cuestiones internas del sujeto como los incentivos, reconocimientos las remuneraciones etc, Con este antecedente se determina que el desempeño laboral es consecuencia de una buena Gestión de la Administración del Talento Humano, ya que es fundamental realizar e innovar estrategias y mejoras que permitan obtener cambios favorables en el Desempeño Laboral.

Al realizar un análisis de los resultados se obtuvo que la relación de las directrices de la Gestión de la Administración del Talento Humano con el Desempeño Laboral existe una mínima relación entre sí, lo que nos permite observar que los colaboradores de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes consideran casi insatisfactorias las actividades que se manejan interiormente en diferentes áreas, el cual les dificulta poder llegar a cumplir cada uno de los objetivos organizacionales con eficiencia y eficacia en un tiempo determinando.

Al momento de realizar el análisis descriptivo de las encuestas realizadas a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes se llegó a la conclusión que las dimensiones de la Gestión de la Administración del Talento Humano presenta poca insatisfacción por parte de los colaboradores, ya que se pudo evidenciar que en algunas interrogantes sus respuestas fueron negativas, lo cual contenía factores como el nivel de capacitaciones, selección del personal, comunicación entre los directivos y los colaboradores, los reconocimientos lo cual hace que el Desempeño Laboral tenga resultados pocos negativos, ya que los trabajadores se sienten un poco inseguros al momento de realizar sus actividades diarias dentro de la organización, por lo que se demostró que la Gestión de la Administración del Talento Humano presente poca influencia en el Desempeño Laboral ya que al aplicar las herramientas como preguntas cerradas, y la escala del Likert, se evidenció de manera general una actitud poco favorable ante la Gestión de la Administración del Talento Humano especialmente en la comunicación entre los directivos y en diferentes áreas de la cooperativa, por tal motivo los colaboradores presentan falencias al momento de realizar sus actividades tanto grupales como individuales.

Dentro de este análisis también se hizo la comprobación de la hipótesis donde se aplicó un método estadístico que es el Chi-cuadrado, con el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de 39,67 esto quiere decir que la Gestión de la Administración del Talento Humano sí influye en el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes llegando así a cumplir con lo

plateando al inicio de la investigación.

En base a los resultados de la presente investigación se debe tomar en cuenta que existe una mínima correlación entre las variables de la Gestión de la Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral, en este caso la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes debe optar por ideas innovadoras o estrategias que ayuden a mejorar el desempeño de sus colaboradores dentro de su cargo, obteniendo así resultados favorables en las dos variables mencionadas anteriormente.

De la misma manera, con relación a la variable del Desempeño Laboral se pudo determinar que la mayoría de los encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes se caracterizan por tener un nivel adecuado con el Desempeño Laboral, esto quiere decir que los colaboradores se encuentran moderadamente a gusto con los incentivos, las remuneraciones y con el ambiente laboral donde desempeñan cada una de sus actividades diarias. Se puede señalar que si se mide que los colaboradores de la Cooperativa observen un ambiente laboral aceptable, tendrán mejores actitudes con relación al puesto de trabajo donde desempeñan sus funciones profesionales, satisfaciendo así las necesidades de sus clientes.

Analizando a nivel global, se determinó que en algunos aspectos los colaboradores tienen un concepto positivo y negativo de la Cooperativa, especialmente en los salarios que perciben, los incentivos y la estabilidad laboral que les brinda la entidad financiera, por otro lado en los procesos administrativos que tiene la cooperativa queda mucho por realizar como por ejemplo trabajos en equipo entre los directivos y los colaboradores, donde prevalezca la comunicación con el fin de que puedan llegar a tener resultados favorable para la cooperativa.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1 CONCLUSIONES**

- ✓ Luego de realizar el trabajo de investigación se pudo visualizar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes existe algunas debilidades empresariales como: la poca comunicación entre los directivos y los funcionarios, las capacitaciones, la selección del personal es regular por parte de la institución financiera, seguido de ello los procesos administrativos que se han venido manejando tienen falencias, ya que es les dificulta el poder cumplir con los objetivos organizacionales que se plantearon como organización, la Cooperativa cuenta con remuneraciones estables donde casi la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos al momento de su pago mensual cumpliendo así con sus actividades diarias.
- ✓ El Desempeño Laboral se puede mejorar a través de la aplicación de un buen Sistema de Gestión de la Administración de Talento Humano que comprende lo siguiente: mantener el buen comportamiento del trabajador en un ambiente laboral óptimo para cumplir con sus funciones individuales y grupales dentro de la institución.
- ✓ Las estrategias que se propone en el presente proyecto de investigación son los siguientes: Ayudará a mantener a sus trabajadores en óptimas condiciones para incrementar el desempeño laboral en el cumplimiento de sus actividades para el beneficio de la Cooperativa.

## 7.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Se les recomienda a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes desarrollar una mejor Gestión de la Administración del Talento Humano con la retroalimentación hacia los colaboradores, con el objetivo de tener resultados positivos en el cumplimiento de sus labores, también tener un proceso de selección del personal adecuado donde puedan medir sus habilidades y capacidades para poder cumplir con las necesidades requeridas por dicha institución, conjuntamente con capacitaciones frecuentes hacia el personal con el fin de poder cumplir con cada uno de los estándares establecidos por la organización financiera.
- ✓ Los directivos deben cumplir funciones importantes como: ser entusiasta, responsable, motivador, alegre y sobre todo fomentar el trabajo en equipo, donde puedan fortalecer la comunicación entre si y de la misma manera para tomar mejores decisiones con el objetivo de poder cumplir con las metas planteadas como institución financiera,
- ✓ Es necesario tener en cuenta las estrategias motivacionales dentro de una organización sobre todo un buen ambiente laboral donde los trabajadores puedan desempeñar mejor sus labores diarias obteniendo mejores resultados tanto individual como empresarial.

:

## 8.- BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, N. (2018). *Dsempeño Laboral*. Obtenido de Cuida tu dinero. Retrieved July 11: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Alarcón, D. (2015). *La Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral de las personas con discapacidad en las instituciones Públicas y Privadas del Carchi*. Carchi.
- Álava, E. (2016 ). *Diseño de un modelo de gestión estratégica de Talento Humano para el comercial créditos "J&M" de la ciudad de Milagro* . Guayaquil.
- Alles. (2010). *Gestión del Talento humano por competencias* . Obtenido de Gestión del Talento humano por competencias : <https://pide.wordpress.com/2010/03/14/gestion-del-talento-humano-por-competencias/>
- Alles, M. (2002 ). *Gestión por competencias: El Diccionario* . México .
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias*. Argentina.
- Anquino, J., & Arecco, M. (1996). *Recursos Humanos* . Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Arias, F. (1989). *“Administración de Recursos Humanos”*. México : 4ª Edición Trillas.
- Arias, F., Galicia, H., & V, E. (2004). *“Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño”*. México: 3era Edición Trillas.
- Arias, F., H, G., & V., E. (2004). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. México : 3era Edición Trillas. .
- Aries, F. (2012). *El Proyecto de investigación- Introducción a la metodología científica* . Venezuela : Sexta Edición.
- Asesoria, P. (2018). *Pi Asesoria* . Obtenido de Pi Asesoria : <https://www.piasesoria.com/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano-en-las-empresas/>

- Balza. (2010). *Investigacion y aprendizaje una herramienta commpleja* . 2da Edición.
- Bohórques. (2007). *Desempeño Laboral* .
- Bueno, E. (2004). *Curso básico de Economía de la Empresa. Un enfoque de organización*,. Madrid: Quinta Edición.
- Bunge, M. (2010). *Las pseudociencias*. . España: Cuarta Edición.
- Campbell. (1990). *Scribd*. Recuperado el 2017, de Desempeño Laboral: <https://es.scribd.com/document/368094816/Desempeno-Laboral-Campbell>
- Castaño, R. (2005). *La gestión integral de Recursos Humanos”, Conferencias y Trabajos de Investigación del Instituto de Dirección y Organización de Empresas*.
- Chiavenato. (2002). *Gestión del Talento Humano* . Colombia : Segunda edición.
- Chiavenato. (2003). *Gestión del Talento Humano* . Colombia : Segunda Edición.
- Chiavenato. (2012). *Administración de recuersos humanos* . Santa Fe de Bogota : McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002 ). *Gestión del Talento Humano* . Colombia : McGrawhill, Pg 6.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humno* . Colombia : Segunda edición, editorial McGrawhill. Págs. 6, 10, 95, 111, 167, 183, 199,202.
- Chiavenato, I. (2006). *Desempeño Laboral* . Colombia .
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento humano* . Colombia .
- Claver, E., Gasco, J., & Llopis, J. (1996). *“Los Recursos Humanos en la empresa: un enfoque directivo”*. . Civitas Ediciones, S.L.
- Contreras, J. (2003). *Incentivos Financieros, Pago por desempeño e incentivos financieros*. Recuperado el 30 de Agosto2004 , de <http://www.josecontreras.net/rechum/apuntes5.htm>
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y el conocimiento*. Bogotá : Editorial: Ecoe.
- Curi, A. (2015). *Gestión del Talento Humano Y sus factores*. Obtenido de Gestión del

Talento Humano Y sus factores: [https://prezi.com/xtidy5ywn48\\_/gestion-del-talento-humano-y-sus-factores/](https://prezi.com/xtidy5ywn48_/gestion-del-talento-humano-y-sus-factores/)

Davenport, T. (2000). *Capital Humano*. México: Mc. Graw-Hill.

Davis, K. (2014). *Administración del personal y recurso humano*. México : Editorial McGraw-Hill.

Davis, K., & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc. Graw-Hill.

DeCenso, D., & Roobbin, S. (2001). *Administración de recursos humanos*. México: Primera Edición.

Digital, B. (2019). *Gestión de Talento Humano por Competencias* . Obtenido de <https://www.beedigital.es/contratacion-laboral/que-es-la-gestion-del-talento-humano-por-competencias/>

Edenred. (2012). *El impulso para tu empresa* . Obtenido de <https://blog.edenred.es/como-evaluar-rendimiento-empleados/>

Eslava, E. (2004). *Gestión del Talento Huamano*.

Ferrer, M. (2017). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca,2016*. Lima, Perú.

Friedman, B., Hatch, J., & Walker, D. (2000). *Atraer, gestionar y retener el capital humano*. España: Thomson Editores.

García, M. (1993). *Análisis de la realidas social. Métodos y Técnicas*. Madrid.

Garza, J. (2000). *Administración Comtemporanéa*. México: Primera Edición.

Garza, J. (2000). *Administración Comtemporanéa* . México : Primera Edición .

Gil, I., Ruiz, L., & Ruiz, J. (1997). *La nueva dirección de personas en la empresa*. Madrid: McGraw-Hill.

Globalyza. (2018). *Globalyza Strategy & Business*. Obtenido de Globalyza Strategy & Business: <https://www.globalyza.com/gestion-del-talento-humano/>

Guanoluisa, M. (2019). *La Gestión Administrativa y su efecto en el Desempeño Laboral del comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018*. Riobamba.



- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Idalberto, C. (2011). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- J, A. (1991). *Estadística para Psicólogos II*. Madrid : Ediciones Pirámide S.A.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* . México: Cuarta Edición.
- Koontz, H., & C., D. (1986). *Administración*. México: McGraw Hill.
- Lledo, P. (2011). *Gestión del Talento Humano* .
- Maldonado, N. (2012). *Emprendimiento y Gestión*. Quito-Ecuador : Primera Edición.
- Mercado, S. (2004). *Administración de recursos humanos*. México : PAC S.A. de C.V.
- Mondy, W. (2005). *Gestión del Talento Humano*.
- Moreno, L. (2012). *Friedman, Hatch & Walker (2000)*. México : Editorial Diaz.
- Palella, S., & Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas.
- Paredes, H. (2018). *La gestión del Talento Humano por Competencias* . Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/rh-tendencias/la-gestion-del-talento-humano-por-competencias/>
- Pérez, O. (2016). *Introducción al Talento Humano* .
- Pérez, O. (2016). *Talento Humano*. México: 2da Edición.
- Puchol, L. (2005). *“Dirección y Gestión de Recursos Humanos”*. Madrid - Buenos Aires. .
- Reyes, A. (2000). *Administración de Empresas: teoría y práctica*. México: Noriega editores.
- Robbin, J. (2013). *Administración* . Colombia.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* . Pg 7,9.
- Robbins, S., & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall.

- Rodríguez, J. (2002 ). *Administración de pequeñas y medianas empresas*,. México : Thompson.
- Rojas, E., & Vílchez, A. (2018). *Gestión del talento humano y su relación en el desempeño aboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús*, Lima, Perú. Universidad Norbert Wiener. Sede Perú. Perú.
- Rojas, R. V. (2018). *Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal del puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús* . Lima,Perú.
- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. Cuarta edición.
- Sastre, M., & Agilar, E. (2003). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico*. Madrid: McGraw-Hill.
- Stephen, P., & Robbins. (2004). *Stephen P. Robins*. Décima Edición .
- Sy Corvo, H. (2018). *Desempeño Laboral: características y ejemplos*. Obtenido de Desempeño Laboral: características y ejemplos: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>.
- Taylor, S. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, España: Segunda Edición.
- Telégrafo. (11 de Mayo de 2020). *El Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/en-chimborazo-operan-100-cooperativas-de-las-980-del-pais>
- Uribe, j. (2015). *Ambiente organizacional; trabajo, salud* .
- Veintimilla, E. (2016). *La Gestión Administrativa y su influencia en el Desempeño Laboral de las secretarias que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A del cantón Pasaje*. Machala, Ecuador .
- Werther, W., & Davis, K. (1995). *Administración de personal y recursos humanos* . México: 4aed. McGraw-Hill.

## **9. ANEXOS**

### **6. PROPUESTA**

#### **6.1 Tema:**

Estrategias para mejorar la Gestión de la Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba.

#### **6.2 Objetivo:**

Proponer estrategias para mejorar la Gestión de la Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba.

#### **6.3 Desarrollo de la propuesta**

##### **Modelo de Beer y colaboradores**

Según el Autor Besseyre (1990) manifiesta que “es un modelo que integran las actividades clave de la GRH en cuatro áreas: sistema de trabajo, sistema de recompensas, flujo de recursos humanos e influencia de los empleados”

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, se propone desarrollar el Modelo de Beer y colaboradores, que está constituido de 4 etapas:



## **Etapa I: Sistemas de trabajo**

Este sistema consiste en realizar un esfuerzo colectivo entre los trabajadores requiriendo más de una persona con el fin de cumplir con los objetivos que se proponen para alcanzar una meta. Esta etapa es muy importante dentro de una organización ya que el personal se integra de una manera eficiente llegando a obtener resultados positivos.

### **a) Trabajo en equipo participativo**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes debe mantener a su personal en constante actividad grupal, razón por el cual es importante fomentar el compañerismo, la buena comunicación y la creatividad entre sí, donde cada uno de ellos podrá aportar sus ideas y conjuntamente tomar buenas decisiones.

### **b) Confianza en equipo**

El departamento de Talento Humano de la Cooperativa juega un papel muy importante donde se encarga de mantener al personal unido al momento de realizar sus actividades.

La confianza es uno de los principios más relevantes que debería existir en un equipo de trabajo ya que se caracteriza por las actitudes que presentan el trabajador al momento de desempeñar sus labores y con qué responsabilidad los resuelven en caso de que haya problemas laborales.

## **Etapa II Sistemas de Recompensas**

Toda empresa debe tener un sistema de motivación para el personal, ya que si existe un alto nivel de motivación los trabajadores podrán desempeñar mejor sus funciones y así

asegurarse de cumplir con los objetivos y valores que se plantean como organización con un buen desempeño laboral.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes deberá tomar en cuenta algunas recompensas principales, que le motivara a su personal cumplir con sus actividades diarias con eficacia:

- a) **Recompensas informales:** este tipo de recompensas se utiliza más de forma general sin tener planificación alguna como por ejemplo: Una felicitación de manera pública en alguna reunión con los directivos y colaboradores de la organización por el buen desempeño laboral.
- b) **Recompensas formales:** Está basado en un estudio previo antes de realizar este tipo de recompensa como por ejemplo: El aumento de sueldo de un colaborador, después de que haya tenido resultados positivos con el cumplimiento a cabalidad con los objetivos empresariales.
- c) **Recompensas de Desarrollo:** Este tipo de recompensas es muy importante para la empresa, porque motiva a los trabajadores a mantenerse en capacitaciones o cursos que les ayude a obtener un mejor desenvolvimiento laboral con el fin de que puedan incrementar sus conocimientos y habilidades.

### **Etapa III Flujo de Recursos Humanos**

En esta etapa hace alusión a una esquematización grafica de un proceso o pasos a seguir para encontrar la solución correcta dentro de un área en específico.

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, uno de los problemas principales problemas es la selección del personal, ya que no existe un mecanismo o procedimiento idóneo al momento de seleccionar a los trabajadores.

Para realizar un reclutamiento del personal se deberá seguir el siguiente proceso con el fin de llegar a obtener un buen desempeño laboral.

**Figura 19.** Proceso de Reclutamiento y Selección del personal



**Fuente:** García (2004)

**Elaborado por:** Lizeth Chuqui

#### **Etapa IV** Influencia de los Empleados

Esta etapa contiene todos los sistemas del Modelo de Beer y sus colaboradores, ya que cada una de las áreas de talento humano cumple funciones importantes con la debida participación del personal para el correcto cumplimiento de los objetivos.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, deberá tomar en cuenta algunos aspectos importantes para la correcta participación de los trabajadores:

- a) Brindar suficiente seguridad con una estabilidad de trabajo.
- b) Crear vínculos de comunicación entre los directivos y el personal para la mejora continua de la institución.
- c) Fomentar la motivación en cada uno de los trabajadores, el cual tenga mayor responsabilidad en el cumplimiento de los mismos.
- d) Tener en cuenta cada una de las actitudes que presenta el trabajador en el cargo que desempeña ya sea de manera individual o colectiva.
- e) Garantizar los valores y principios dentro y fuera de la institución.

#### **6.4 Conclusión de la propuesta**

A través del Modelo de Beer y sus colaboradores se pudo identificar que las fases que conforman tienen relación con la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, dando soluciones por medio de estrategias con el objetivo de realizar cambios que generen mayor productividad en el área de talento humano para un buen desempeño laboral de la institución.



## 9.1 Encuesta sobre la Gestión de la Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes.



**Universidad Nacional de Chimborazo**  
**Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas**  
**Ingeniería Comercial**

La presente encuesta tiene como finalidad determinar el nivel de incidencia de la Gestión de la Administración del Talento Humano en el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba.

Por favor, contestar a las siguientes interrogantes.

**Marque con una (X) según corresponda**

### 1.- Sexo

- a) Femenino ( )
- b) Masculino ( )

### 2.- ¿Cuál es su nivel de instrucción académica?

- a) Primaria ( )
- b) Secundaria ( )
- c) Superior ( )
- d) Ninguna ( )

### 3.- ¿Usted cree que la Gestión de la Administración del Talento Humano es importante para la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?

- a) Si ( )
- b) No ( )

### 4.- ¿La comunicación es de forma adecuada y permanente por parte de los directivos a los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?

- a) Si ( )
- b) No ( )

**5.- ¿Usted considera que se debe aplicar un Sistema de Gestión de Talento Humano (Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación) para el personal que ingrese en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**6.- ¿Usted ha recibido capacitaciones constantes en áreas específicas que le ayuden a desempeñar de mejor manera su función y/o actividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**7.- ¿Usted considera que los reconocimientos a los colaboradores por parte de los directivos son justos y adecuados?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**8.- ¿Usted cree que los procesos administrativos que aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes ayuda a cumplir con los objetivos organizacionales?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**9.- Usted considera que las estrategias que implementa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes para el buen desempeño laboral son:**

- a) Muy bueno ( )
- b) Bueno ( )
- c) Regular ( )
- d) Malo ( )
- e) Muy malo ( )

**10.- El ambiente laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes es:**

- a) Muy bueno ( )
- a) Bueno ( )
- b) Regular ( )
- c) Malo ( )
- d) Muy malo ( )

**11.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes ofrece incentivos económicos a los colaboradores por el cumplimiento de las metas alcanzadas en un determinado tiempo?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**12.- ¿Usted cumple con la formación y el perfil profesional para el cargo que desempeña?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**13.- ¿El salario que recibe por desempeñar su cargo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes cumple con sus expectativas y satisface sus necesidades?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**14.- ¿Usted considera que se debe seleccionar, capacitar y evaluar al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

## 9.2 Operación de las variables

Variable independiente: La Gestión de la Administración del Talento Humano

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p>La Gestión de la Administración del talento humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores de manera que se logre la ejecución de la estrategia logrando un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales. . (Amador, 2003)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Motivación</li>   <li>✓ Procesos</li>   <li>✓ Estrategias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de Capacitación al personal</li> <li>✓ Nivel de comunicación</li> <li>✓ Reconocimiento y logros</li>   <li>✓ Procesos Claves</li> <li>✓ Procesos Estratégicos</li>   <li>✓ Estrategias funcionales</li> <li>✓ Estrategia de estabilidad</li> <li>✓ Estrategias de crecimiento</li> </ul>	<p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p>

Variable dependiente: Desempeño Laboral

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p>Desempeño Laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (Faria, 1995)</p>	<p>Entonos laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipo de remuneraciones</li> <li>✓ Ingresos por empleado</li> <li>✓ Numero de capacitaciones</li> <li>✓ Tipo de Incentivos</li> </ul>	<p>Cuestionario</p>